



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del talento humano y desempeño laboral en la
Pastelería Miraflores S.A.C.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Br. Rocío Isabel Ramos Torres

ASESOR:

Dr. Edwin Alberto Martínez López

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2018

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi abuelito Julio, con quien hice una promesa inquebrantable, a mi abuelita Antonieta quienes con su deseo de vivir y luchar por la vida me inspiraron para realizar este trabajo.

Una especial dedicación a mi futuro bebe quien me dio una inspiración extra junto con su papá Víctor, ambos me cambiaron la vida y les dedico especialmente este trabajo.

Agradecimiento

Un agradecimiento a mi mamá Yanina y mi padre Freddy, por todo su apoyo incondicional y por siempre motivarme a superarme todos los días de mi vida. También agradezco a todos aquellos que con su desinteresada colaboración contribuyeron con el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento a ustedes mi Tesis titulada “La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la pastelería Miraflores S.A.C.”, cuyo objetivo es: determinar qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en de la Pastelería Miraflores S.A.C. Adicionalmente se busca determinar si hay alguna relación entre la dimensiones de la variable gestión de talento humano y el desempeño laboral dentro de la Pastelería Miraflores S.A.C., en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de MBA en Administración de Negocios. Espero que mi modesto aporte contribuya con algo con el enriquecimiento del panorama empresarial del mercado cervecero artesanal peruano en especial en temas sobre las preferencias del consumidor y en el proceso de decisión de compra.

Esta investigación tiene un diseño correlacional no experimental de corte transversal, usando las variables de gestión de talento humano y desempeño laboral. Asimismo, se las variables estudiadas comprenden (6) dimensiones, (7) indicadores y se desarrollaron (30) ítems de preguntas para lo cual se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta, medido en escala de Likert. La población usada para la presente investigación está compuesta por 150 trabajadores, de la cual se obtuvo una muestra de 60 trabajadores. Para medir la validez se aplicó la evaluación por medio de juicios de expertos y para medir la confiabilidad se aplicó la técnica del alfa de Cronbach.

Se obtuvo las siguientes Resultados: La gestión del talento humano tiene una directa relación con el desempeño laboral en la pastelería Miraflores S.A.C.; de manera positiva, baja ($Rho = ,338$) y significativa ($p = 0,008 < \alpha = 0,05$) con el desempeño laboral. Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

Índice

	Pág.
Caratula	
Páginas Preliminares	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	x
Lista de Imágenes	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
 I. Introducción	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	40
1.5 Justificación del estudio	41
1.6 Hipótesis	42
1.7 Objetivos	43
 II. Marco metodológico	
2.1 Diseño de investigación	45
2.2 Variables, operacionalización	46
2.3 Población y muestra	48
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50
2.5 Métodos de análisis de datos	54

	Pág.
2.6 Aspectos éticos	55
III. Resultados	56
3.1 Estadística Descriptiva	57
3.2 Contrastación de hipótesis	62
IV. Discusión	66
V. Conclusiones	70
VI. Recomendaciones	72
VII. Referencias	75
VIII. Anexos	
Anexo 1: Artículo científico	81
Anexo 2: Matriz de consistencia	92
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	94
Anexo 4: Certificados de validación de instrumentos	100

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la gestión del talento humano 47
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño laboral 48
Tabla 3	Distribución de la población censal 49
Tabla 4	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable gestión del talento humano 58
Tabla 5	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable desempeño laboral 59
Tabla 6	Niveles de confiabilidad 59
Tabla 7	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento 60
Tabla 8	Grado de correlación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Pastelería Miraflores S.A.C. 63
Tabla 9	Grado de correlación entre identificación y selección con el desempeño laboral en la Pastelería Miraflores S.A.C. 64
Tabla 10	Grado de correlación entre proveer habilidades y conocimientos con el desempeño laboral en la Pastelería Miraflores S.A.C 48
Tabla 11	Grado de correlación la retención de empleados con el desempeño laboral en la Pastelería Miraflores S.A.C 58
Tabla 12	Descripción de los niveles entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral 62
Tabla 13	Descripción de los niveles entre la identificación y elección y la Gestión de Talento Humano 63
Tabla 14	Descripción de los niveles entre Proveer habilidades y conocimientos y la Gestión de Talento Humano 64
Tabla 15	Descripción de los niveles entre Retención de servidores y la Gestión de Talento Humano 65
Tabla 16	Descripción de los niveles entre el Desempeño Laboral y Gestión de Talento Humano. 66

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Historia de Recursos Humanos	17
Figura 2	Teoría de Necesidades de Maslow	33
Figura 3	Niveles de la gestión del talento humano y el desempeño laboral	57
Figura 4	Niveles de identificación y selección vs Gestión de Talento Humano	58
Figura 5	Niveles de proveer habilidades y conocimientos vs Gestión de Talento Humano	59
Figura 6	Niveles de Retención de servidores vs Gestión de Talento Humano	60
Figura 7	Niveles de Desempeño Laboral vs Gestión de Talento Humano.	62

Índice de Imágenes

	Pág.
Imagen 1 Pasos para el proceso de selección de Talento Humano	29

Resumen

La presente investigación se enfocó en la gestión del talento humano y el desempeño laboral, problema que sigue vigente a nivel nacional e internacional, básicamente en la Pastelería Miraflores S.A.C., ubicada en el distrito de Miraflores, Lima. Planteando en el problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la pastelería Miraflores S.A.C.?, en consecuencia, el objetivo fue: determinar si existe relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la pastelería Miraflores S.A.C.

El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva de nivel correlacional de enfoque cuantitativo de diseño no experimental: transversal. La población censal estuvo constituida por 60 servidores del local de Miraflores. La técnica utilizada para recoger información fue encuesta, y los instrumentos de recaudación de datos fueron cuestionarios que estuvieron debidamente validados mediante juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach. Para la prueba de hipótesis se aplicó la Prueba no paramétrica de Coeficiente de Spearman.

Se obtuvo las siguientes conclusiones: La gestión del talento humano tiene una directa relación con el desempeño laboral en la pastelería Miraflores S.A.C.; de manera positiva, alta ($Rho = ,338$) y significativa ($p = 0,08 < \alpha = 0,05$) con el desempeño laboral.

Palabras claves: Identificación y selección, Retención de servidores, Retención de personal, personalidad

Abstract

This research focused on the management of human talent and job performance, a problem that continues to prevail nationally and internationally, basically in the Miraflores Cake Shop, located in the district of Miraflores, Lima. Raising in the general problem: What is the relationship between the management of human talent and work performance in the Miraflores Cake Shop, consequently, the objective was: to determine if there is a relationship between Human talent management and labor performance in the Miraflores Cake Shop.

The type of research according to its purpose was substantive at the correlational level of a non-experimental design quantitative approach: transversal. The census population was constituted by 60 servers from the Miraflores location. The technique used to collect information was a survey, and the data collection instruments were questionnaires that were duly validated by expert judgments and determined their reliability through the Cronbach's Alpha statistic. For the hypothesis test, the non-parametric Spearman Coefficient test was applied.

The following conclusions were obtained: Human talent management has a direct relationship with work performance in the Miraflores Cake Shop; in a positive way, high ($Rho = ,338$) and significant ($p = 0,08 < \alpha = 0,05$) with the work performance.

Keywords: Identification and selection, Retention of servers, Retention of personnel, personality



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Edwin Alberto Martínez López, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Pastelería Miraflores S.A.C"** del estudiante **Rocío Isabel Ramos Torres**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 23% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 15 de marzo del 2018

Dr. Edwin Alberto Martínez López

DNI: 09080039